

**KUALITAS PELAYANAN TELLER PADA NASABAH TABUNGAN  
“SIMPEDA” DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR  
CABANG PEMBANTU TUMPANG-MALANG**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Ahli Madya Ekonomi



Oleh :  
**Ayu Puspita Anggraeni**  
**201610190511029**

**PROGRAM STUDI D-III KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
NOVEMBER 2019**

**KUALITAS PELAYANAN TELLER PADA NASABAH TABUNGAN  
“SIMPEDA” DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR  
CABANG PEMBANTU TUMPANG-MALANG**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Ahli Madya Ekonomi



Oleh :  
**Ayu Puspita Anggraeni**  
**201610190511029**

**PROGRAM STUDI D-III KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
NOVEMBER 2019**

## TUGAS AKHIR

### KUALITAS PELAYANAN TELLER PADA NASABAH TABUNGAN "SIMPEDA" DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG PEMBANTU TUMPANG - MALANG

oleh :

**Ayu Puspita Anggraeni**  
201610190511029

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 26 Oktober 2019

Pembimbing I,

**Dra. Arfida Boedirochminarni, M.S.**

Pembimbing II,

**Eris Tri Kurniawati, SE., M.M.Ak.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



**Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

Ketua Program Studi,

**Syamsul Hadi, S.E., M.Si.**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### KUALITAS PELAYANAN TELLER PADA NASABAH TABUNGAN "SIMPEDA" DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG PEMBANTU TUMPANG - MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ayu Puspita Anggraeni

NIM : 201610190511029

Jurusan : Perbankan dan Keuangan Program Diploma Tiga

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 26 Oktober 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dra. Dwi Susilowati, M.M.

Penguji II : Dr. Sri Budi Cantika Yuli, S.E., M.M.

Penguji III : Dra. Arfida Boedirochminarni, M.S.

Penguji IV : Eris Tri Kurniawati, SE., M.M.Ak.

1.   
2.   
3.   
4. 



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Program Studi,

Syamsul Hadi, S.E., M.Si.



# LAPORAN TUGAS AKHIR

## PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **Ayu Puspita Anggraeni**  
NIM : 201610190511029  
Program Studi : D-III Keuangan dan Perbankan  
Surel : [ayyukurnia64@gmail.com](mailto:ayyukurnia64@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarisms*) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan praturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 26 Oktober 2019

Yang Membuat Pernyataan,



**Ayu Puspita Anggraeni**



**KUALITAS PELAYANAN TELLER PADA NASABAH TABUNGAN  
“SIMPEDA” DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR  
CABANG PEMBANTU TUMPANG-MALANG**

Ayu Puspita A., Arfida BR., Eris Tri Kurniawati  
Program Studi D-III Keuangan & Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Malang  
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang  
e-mail: [ayyukurnia64@gmail.com](mailto:ayyukurnia64@gmail.com)

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan unjuk kerja petugas *teller* dalam melakukan pelayanan dan mendeskripsikan kualitas pelayanan *teller* pada nasabah tabungan “SIMPEDA” di PT. BPD Jatim Capem Tumpang-Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan analisis data yang digunakan adalah perhitungan Skala Likert, sampel yang digunakan adalah 98 responden nasabah tabungan “SIMPEDA” Bank Jatim Capem Tumpang-Malang. Hasil penelitian ini menunjukkan Unjuk Kerja yang dilakukan oleh petugas *teller* seperti melakukan proses awal hari, melakukan transaksi dengan nasabah, dan melakukan proses akhir hari telah dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada Bank dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas *teller* memiliki kualitas yang sangat baik berdasarkan *tangible* dengan total skor 394,3.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Teller.

**TELLER SERVICE QUALITY FOR “SIMPEDA” SAVINGS CUSTOMERS  
AT PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR SUPPORTING  
BRANCH TUMPANG-MALANG**

**Ayu Puspita Anggraeni**

*D-III Study Program in Finance and Banking Economic and Business*

*Universitas Muhammadiyah Malang*

*Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang*

*e-mail: [ayyukurnia64@gmail.com](mailto:ayyukurnia64@gmail.com)*

***Abstract***

*The purpose of this study was to describe the performance of teller officers in conducting services and describe the quality of teller services for “SIMPEDA” savings customers in PT. BPD Jatim supporting branch Tumpang-Malang. The research method used is descriptive method and data analysis used is a Likert scale, the sample used was 98 respondents of savings customers “SIMPEDA” Bank Jatim supporting branch Tumpang-Malang. The results of this study indicate the performance carried out by tellers such as beginning the day, conducting transactions with customers, and conducting end-of-day processes in accordance with the standard operating procedures (SOP) at the bank and the quality of service performed by tellers have very good quality based on tangible with a total score of 394,3.*

***Keywords:*** *Quality of Service, Teller*



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim.*

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segalanya, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nua sehingga Tugas Akhir dengan judul “Kualitas Pelayanan Teller Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan “*Simpeda*” Pada PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Cabang Pembantu Tumpang-Malang” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do’a sholawat semoga senantiasa melimpahkan ke haribaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Ibu Dr. Idah Zuhroh, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Syamsul Hadi, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi D-III Keuangan Dan Perbankan.
4. Ibu Dra. Arfida BR, MS selaku dosen pembimbing I dalam proses penulisan tugas akhir ini.
5. Ibu Eris Tri Kurniawati S.E., M.M., Ak selaku dosen pembimbing II dalam proses Penulisan Tugas Akhir sekaligus Dosen Pembimbing Lapangan(DPL) sewaktu melakukan PKL.
6. Bapak Yunan Syaifullah S.E., Msi. Selaku Dosen Wali kelas A D-III Keuangan Dan Perbankan.

7. Ibu Diah Sukei selaku pemimpin cabang PT. BPD Jatim Capem Tumpang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Keluarga besar Bank Jatim Capem Tumpang, teman-teman Seperjuangan derta kedua Orang tua.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

*Billahittaufiq Wal Hidayah.*

Malang, 14 September 2019

Penulis,

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
 <b>BAB II TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	6
B. Kajian Pustaka .....	7
1. Bank .....	7
2. Kualitas Pelayanan.....	15
3. Teller.....	17
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi Penelitian.....	20
B. Jenis Penelitian.....	20
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	21
D. Jenis dan Sumber Data.....	22

E. Teknik Pengumpulan Data.....	23
F. Teknik Analisis Data.....	24

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	28
1. Gambaran Umum Bank Jatim.....	28
2. Gambaran Umum Bank Jatim Capem Tumpang .....	29
3. Visi dan Misi.....	31
4. Logo Bank Jatim .....	31
5. Produk dan Jasa Bank Jatim .....	33
6. Struktur Organisasi Bank Jatim .....	37
7. Job Description Karyawan Bank Jatim Capem Tumpang .....	37
8. Data Karyawan Bank Jatim Capem Tumpang.....	43
B. Pembahasan.....	44
1. Deskripsi Unjuk Kerja Petugas <i>Teller</i> .....	44
2. Karakteristik Responden.....	49
3. Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Tabungan “SIMPEDA” .....	52

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	64
B. Keterbatasan .....	65
C. Saran .....	66

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>
----------------------------	-----------

<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>68</b>
-----------------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Karakteristik Kepuasan Nasabah .....	26
Tabel 4.1 Data Karyawan Bank Jatim Capem Tumpang .....	44
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	50
Tabel 4.3 Usia Responden.....	51
Tabel 4.4 Pendidikan Responden .....	51
Tabel 4.5 Status Pernikahan Responden .....	52
Tabel 4.6 Pekerjaan Responden .....	52
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Berdasarkan Urutan Pelayanan.....	53
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Berdasarkan Komitmen Petugas.....	54
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Berdasarkan Ketuntasan Pelayanan.....	54
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Berdasarkan Kecepatan Transaksi.....	55
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Tentang Informasi Produk.....	55
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang Keamanan Nasabah .....	56
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan Nasabah .....	56
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Tentang Keprofesionalan Petugas .....	57
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Tentang Perhatian Petugas .....	57
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Berdasarkan Penampilan .....	58
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Berdasarkan Kebersihan.....	58
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Berdasarkan Suasana .....	59
Tabel 4.19 Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Reliability</i> .....	60
Tabel 4.20 Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Responsiveness</i> .....	61
Tabel 4.21 Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Assurance</i> .....	61
Tabel 4.22 Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Emphaty</i> .....	62
Tabel 4.23 Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Tangible</i> .....	63



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Interval Kualitas Pelayanan.....	27
Gambar 4.1 Logo Bank Jatim .....	32
Gambar 4.2 Makna Logo .....	33
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Bank Jatim Capem Tumpang .....	38
Gambar 4.4 Interval Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Reliability</i> .....	60
Gambar 4.5 Interval Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Responsiveness</i> .....	61
Gambar 4.6 Interval Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Assurance</i> .....	62
Gambar 4.7 Interval Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Emphaty</i> .....	62
Gambar 4.8 Interval Kualitas Pelayanan Berdasarkan <i>Tangible</i> .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Kendali Pembimbing 1 .....	70
Lampiran 2 Kartu Kendali Pembimbing 2 .....	71
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian .....	72
Lampiran 4 Berita Acara Wawancara .....	75
Lampiran 5 Aplikasi Pembukaan Rekening Tabungan .....	77
Lampiran 6 Slip Bukti Setoran .....	80
Lampiran 7 Slip Bukti Pindah Buku .....	80
Lampiran 8 Slip Bukti Penarikan .....	81
Lampiran 9 Slip Transfer .....	81
Lampiran 10 Kwintansi Liquiditas .....	83
Lampiran 11 Buku Tabungan SIMPEDA .....	83
Lampiran 12 ATM .....	83



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M, F. 2003. *Manajemen Perbankan* (Teknik Analisis Kinerja Keuangan Bank). Malang: UMM Press.
- Bank Jatim. 2017. "Profil Bank Jatim" <https://bankjatim.co.id/id/tentang-bankjatim/profil>. [diakses pada 14 September 2019].
- BPD Jawa Timur. 2015. *Buku Pedoman Pelaksanaan Standar Pelayanan*. Surabaya: BPD Jawa Timur.
- Cahyani, P, D. 2016. "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta". *Esensi Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 6, No. 2, hlm: 151-162.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.
- Kasmir. 2010. *Manajemen Pemasaran (edisi revisi)*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2011. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Keduabelas*. Jakarta: PT Indeks.
- Mulyaningsih, L, A., & I. G. A. K. G. Suasana. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 1, hlm:1-30.
- Rahmayanti, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sembaring, E., & A. Wardhana. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Unit Kemang Cabang Bogor". *E-Proceeding of Management*, Vol. 2, No. 1, hlm:628.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran (edisi ketiga)*. Yogyakarta: ANDI.

## Ayu Puspita TA

### ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1

[eprints.perbanas.ac.id](http://eprints.perbanas.ac.id)

Internet Source

5%

2

[eprints.umm.ac.id](http://eprints.umm.ac.id)

Internet Source

3%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%